Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1020
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klachten ontvangen op	: 29 en 30 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard overboekingen gericht aan twee partijen en heeft gesteld dat het fraude betrof. Hij heeft de Bank aansprakelijk gesteld voor de opgetreden verliezen. De Commissie volgt haar vaste lijn, kenbaar uit Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531 en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- de door Consument (digitaal) ingediende klachtformulieren;
- de verweerschriften van de Bank;
- de reacties van Consument op de verweren.

De Commissie stelt vast dat de genoemde dossiers gevoegd kunnen worden behandeld en dat deze geschillen zich lenen voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een creditcard van de Bank. Op dit product zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin de Bank, voor zover hier relevant, het volgende heeft opgenomen:

> ***Bestedingen***
> *• Elke maand schrijven wij het volledige openstaande bedrag af van uw Betaalrekening, tenzij u gebruikmaakt van 'Gespreid betalen'.*
> *• Er moet voldoende saldo op uw Betaalrekening staan.*
> *• Wij schrijven het openstaande bedrag altijd af, ook als u onvoldoende saldo op uw Betaalrekening heeft.*
> *• U mag uw bestedingslimiet niet overschrijden.*

• U kunt gebruikmaken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Kijk voor meer uitleg over GeldTerugService op ING.nl/creditcards.
• Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening (GeldTerugService), tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de betaling. Komt de verkoper de afspraken alsnog na, dan schrijven wij het bedrag weer af van uw Betaalrekening.

[…]

Fraude, verlies en diefstal
• Wij vergoeden de schade die u lijdt door misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal volledig, als er geen sprake is van fraude, opzet en grove nalatigheid van uw kant. Én als u de fraude, het verlies of de diefstal direct na ontdekking bij ons meldt en vervolgens aangifte doet bij de politie.
• Wij vergoeden ook de schade over de periode vóórdat u het misbruik, verlies of diefstal bij ons heeft gemeld.

2.2 Mastercard heeft in haar *Chargeback Guide*, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

Chargeback

The tables in this section detail the conditions under which a Cardholder Dispute chargeback may be processed.

Goods or Services Were Either Not as Described or Defective

Chargeback Condition. The cardholder contacted the issuer claiming all of the following:

- The cardholder engaged in the transaction
- The cardholder contacted the merchant, or attempted to contact the merchant, to resolve the dispute

  Merchant contact is optional when the cardholder is a corporate entity with a contractual relationship with the merchant and the transaction is for an amount in excess of what is specified in the contract. In such event the chargeback may be only for the amount of the excessive charge.
- The merchant refused to adjust the price, repair or replace the goods or other things of value, or issue a credit
- For disputes involving goods: The cardholder returned the goods or informed the merchant the goods were available for pickup

And one of the following:

- When delivered from the merchant, the goods arrived broken or could not be used for the intended purpose.
- Goods and services did not conform to their description. Examples include, but are not limited to:
  - The cardholder claims that the quality or workmanship of the product is not as described.
  - The cardholder claims that the specified color, size, or quantity is not as described.
- The merchant did not honor the terms and conditions of the contract with the cardholder including, but not limited to, 100 percent money back guarantee, written promises, or return policy.

Time Frame. One of the following:

- 120 days from when the services ceased with a maximum of 540 calendar days from the transaction settlement date for issues of interruption of ongoing services
- Between 15 and 120 calendar dates from the transaction settlement date
- Between 15 and 120 calendar dates from the delivery/cancellation date of the goods or services.

Message Reason Code. One of the following:

- 4853 (Cardholder Dispute) for Dual Message System transactions
- 53 (Cardholder Dispute—Defective/Not as Described) for Debit Mastercard transactions processed on the Single Message System

2.3 Voorts heeft Consument de passage uit de Chargeback Guide van Mastercard aangehaald waarin is bepaald "*Chargebacks are available to the issuer for transactions in which any value is purchased for gambling, investment or similar puproses. However, issuers have no chargeback rights related to the use of these chips or value, unspent chips, or withdrawal of such value, or on any winnings, gains or losses resulting from the use of such chips or value.*"

2.4 In 2018 en 2019 heeft Consument met zijn creditcard bedragen overgeboekt naar Trader Online, een platform waarop in diverse effecten en crypto's zou kunnen worden gehandeld. Tussen 15 maart 2018 en 5 april 2019 heeft Consument naar dit platform 22 overboekingen verricht voor een totale waarde van € 47.877,79.

2.5 In 2018 heeft Consument tevens twee betalingen met zijn creditcard voldaan aan Cryptonix, dat een platform bood waarop Consument kon investeren in beleggingsfondsen en in crypto's. De totale waarde daarvan was € 3.093,38.

2.6 Consument heeft waarschuwingen overgelegd van de Britse toezichthouder over Trader Online en Cryptonix. Ook heeft Consument aangegeven dat Trader Online en Cryptonix niet beschikken over vereiste vergunningen om in de aangeboden financiële producten te handelen. Die vergunningen ontbreken in de landen waarin deze partijen stellen zelf gevestigd te zijn, als in het land waarin Consument stelt zijn woonplaats te hebben (Nieuw-Zeeland).

2.7 Consument heeft de Bank verzocht de hiervoor genoemde betalingen die hij met zijn creditcard heeft verricht terug te draaien en hem te compenseren. De Bank heeft dat verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 50.971,17 schadevergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De schade is berekend op de totale inleg op de accounts van Consument bij de in 2.4 en 2.5 genoemde partijen.

Consument heeft aangegeven dat in beide gevallen sprake is geweest van partijen die hem niet de goederen en diensten hebben geleverd die hem beloofd waren.

De digitale omgeving van de beide bedrijven bleken niet meer dan simulaties van een handelsomgeving. Het leek daardoor alsof er gehandeld zou kunnen worden, terwijl de beide partijen niet over de juiste vergunningen beschikten. Om die reden stelt Consument dat hij zijn transacties naar de bedrijven kan annuleren en aanspraak kan maken op een chargeback. In dat verband heeft Consument verwezen naar de in 2.2 en 2.3 opgenomen passages uit de Chargeback guide van Mastercard.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft in haar verweerschriften de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie komt tot een afwijzing van de vordering. Daarbij volgt zij de richtinggevende lijn die is uitgezet in Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531. Die uitspraak is te vinden op www.kifid.nl/uitspraken. Hieronder zal de afwijzing van een verdere motivering worden voorzien.

4.2 Ten eerste is van belang het beroep van Consument op de door Mastercard opgestelde Chargeback Guide. Daaraan kan Consument echter geen rechten ontlenen. Dit document geldt in de rechtsverhouding tussen de Bank en Mastercard. Omdat geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, komt Consument geen beroep toe op de in dat document opgenomen bepalingen over het terugvorderen van bedragen. Zie daarvoor onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, overweging 4.11 en 2019-714, overweging 4.2.

4.3 Ten tweede is van belang dat de Bank onweersproken heeft gesteld dat uit de toelichting op de voorwaarden duidelijk blijkt dat de GeldTerugService niet geldt wanneer Consument ontevreden is over een geleverde dienst en ook niet wanneer er geld is gestort op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta). Aangezien niet is weersproken dat de Bank deze situaties uitsloot in de GeldTerugService en de betalingen die hij met zijn creditcard heeft verricht onder die uitsluiting vallen, komt Consument geen beroep op deze voorwaarde toe.

4.4 Tot slot en ten overvloede komt Consument ook geen beroep toe op de in overweging 2.1 aangehaalde bepalingen over fraude. Van fraude is geen sprake omdat Consument zelf willens en wetens de bedragen heeft overgeboekt. Daarvan kan pas sprake zijn wanneer transacties zijn uitgevoerd zonder instemming van Consument (zie ook artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.